

## SAP Service Cloud

Machen Sie Ihre Kunden glücklich.

Den Überblick über Ihre Kunden zu erhalten, dennoch vielfältige Kommunikationskanäle über die verschiedenen Kontaktstellen Ihres Unternehmens zu nutzen und damit stets einen optimalen Service und Support zu bieten, ist unverzichtbar für ein positives und einheitliches Kundenerlebnis. Mit der SAP Service Cloud schaffen Sie es, mittels 360°-Sicht Ihre Kunden und deren Anliegen immer ins Zentrum Ihres Handelns zu stellen.

### Das ist drin. Von Anfang an.

#### Service

Stellen Sie den Service für Ihre Kunden geräte- und standortübergreifend sicher - auch offline.

#### Überblick behalten

Behalten Sie bei Ihren Kunden den Überblick über Produkte, SLAs oder Garantien.

#### Transparenz

Bearbeiten Sie die Anliegen Ihrer Kunden über ein Ticketsystem und stellen Sie damit sicher, dass diese transparent und zuverlässig erledigt werden.

#### Echtzeit Reports

Steuern Sie die Leistung Ihrer Service-Teams über Echtzeit-Reports und automatisieren Sie Prozesse über Workflows.

#### Omnichannel-Kontaktcenter

Integrieren Sie verschiedene Kanäle in Service und Support - inklusive Social Media - zu einem Omnichannel-Kontaktcenter.

#### Datenmanagement

Greifen Sie stets und überall auf die benötigten Kundendaten sowie alle Kontaktinformationen zu.

#### Selfservice

Bieten Sie Ihren Kunden umfassende Selfservice-Möglichkeiten.

#### Benutzerfreundliche Oberfläche

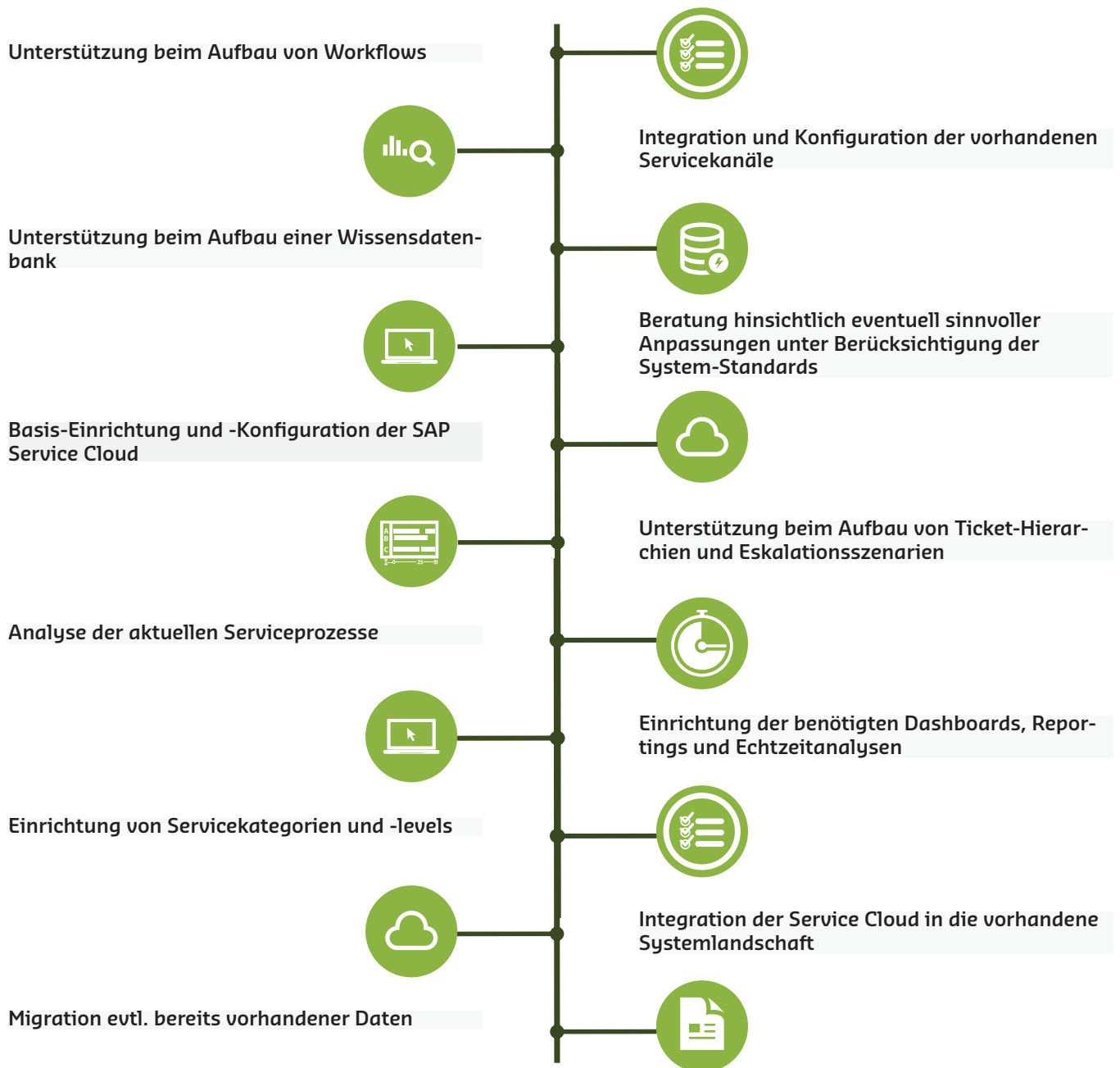
Profitieren Sie von einer intuitiven Benutzeroberfläche und einem einfachen Bedienkonzept.

#### Außendienst-Unterstützung

Unterstützen Sie Ihren Außendienst bei der Aufgaben- und Routenplanung, Zeiterfassung, uvm.



# Ihre Vorteile auf einen Blick.



## Ihre Customer Experience Experten - Wissen was der Kunde will

Als Value Added Reseller unterstützen wir unsere Kunden mit integrierten Customer Experience-Lösungen auf Basis des gesamten SAP C/4HANA-Portfolios. Wir decken dabei den gesamten Wertschöpfungsprozess ab – von der Warenwirtschafts- und Lieferantenanbindung über das Produktdatenmanagement und den Online-Shop bis hin zu Marketing-Automation sowie Vertriebs- und Servicemanagement.

Wir bieten Ihnen ISO-20071 zertifizierte Prozesse und Standorte sowie geschultes Personal, die ein kompetentes 24/7-Shop-Hosting und eine 24/7-Hotline mit professionellem Support sicherstellen. POET ist als SAP Gold Partner für SAP-Lösungen im Bereich Customer Experience zertifiziert.